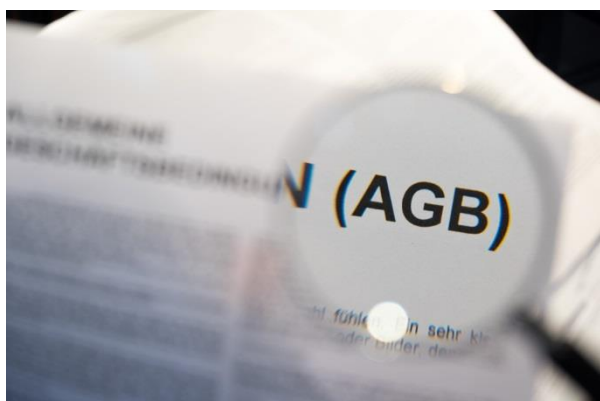


Allgemeine Geschäftsbedingungen: Das sollten Sie wissen

Jeder kennt sie, niemand liest sie: Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) regeln wichtige Punkte eines Vertrags und werden trotzdem kaum beachtet. Es lohnt sich jedoch, vor dem Vertragsabschluss einen Blick in die AGB zu werfen. Wir sagen Ihnen, worauf Sie achten müssen.



Grundsätzliches

AGB werden verwendet, damit nicht mit jedem Kunden ein einzelner Vertrag ausgehandelt werden muss und um offene Rechtsfragen zu klären. Dass die AGB vom jeweiligen Anbieter und ohne Mitwirkung der Kunden gestaltet werden, führt oftmals zu einer ungleichen Verteilung von Rechten und Pflichten: der Anbieter sichert sich Vorteile und belastet den Kunden mit Nachteilen.

Wichtig: AGB gelten für den Kunden nur, wenn er vor Vertragsabschluss darauf aufmerksam gemacht wurde. Bestimmungen, die etwa lediglich auf der Rückseite eines Kassenzettels aufgedruckt sind, entfalten keine Wirkung.

Worauf Sie achten sollten

AGB sind oftmals umfangreich und schrecken dadurch potenzielle Leser ab. Wo keine zwingende gesetzliche Norm vorgesehen ist, gehen sie dem Gesetz vor. Da sie weitreichende Folgen haben können, sollten Sie zumindest folgende Punkte abklären:

Rücktritts- / Rückgaberecht

- Das schweizerische Recht sieht kein generelles Rücktritts- oder Rückgaberecht vor. Manche Anbieter gewähren jedoch aus Kulanz Rückgabe- oder Rücktrittsrechte.
- AGB können regeln, ob ein solches Recht besteht und welche Bedingungen erfüllt sein müssen, z.B.:
 - innert welcher Frist der Rücktritt vorgenommen werden muss,
 - welche Produkte ausgenommen sind,
 - ob Gebühren erhoben werden.

Zahlungsbedingungen

- Innert welcher Frist muss bezahlt werden?
- Welche Mahngebühren und Verzugszinsen entstehen bei verspäteter Zahlung?

Lieferbedingungen / Lieferverzögerung

- Oftmals wird darauf hingewiesen, dass Angaben zu Verfügbarkeit und Lieferfrist unverbindlich sind.
- Womöglich finden sich Hinweise darauf, ob und wenn ja, ab wann bei einer Lieferverzögerung ein Vertragsrücktritt möglich ist.



stärkt die Konsumenten

Merkblatt

Garantie / Gewährleistung

Zentral ist, welche Rechte und Pflichten die Kunden im Falle von [mangelhafter Ware](#) haben:

- Inwieweit welcher Frist muss ein Mangel gemeldet werden?
- Gibt es das Geld zurück, ein Ersatzgerät oder nur Reparatur?
- Wird die Garantie für gewisse Produkte oder Teile ausgeschlossen?
- Können durch die Reparatur Kosten entstehen?

Kündigung / Verlängerung

Manche Dienstleistungsanbieter verstecken in ihren AGB Klauseln über eine [automatische Vertragsverlängerung](#) bzw. Kündigungspflichten. Damit keine ungewollten Kosten entstehen, sollten die AGB deshalb unbedingt nach solchen Klauseln abgesucht werden.

Unfaire AGB: womöglich ungültig

Ungewöhnliche, unklare oder sehr unfaire Klauseln und solche, die gegen zwingende gesetzliche Bestimmungen verstossen, sind nicht erlaubt.

Beispiele:

- Klauseln, die eine jederzeitige Vertragsänderung durch den Anbieter erlauben, ohne Kündigungsrecht für den Kunden
- Strenge Kündigungsbedingungen, welche zu ungewollten Vertragsverlängerungen führen.
- Hohe Mahngebühren oder Verzugszinsen.

- Klauseln, die jegliche Haftung des Anbieters ausschliessen.

Verbindlich erklären, ob eine Klausel ungültig ist oder nicht, kann nur ein Zivilrichter. Leider sind derartige Verfahren für den Verbraucher sehr zeit- und kostenintensiv.

Was tun bei unfairen AGB?

Enthält Ihr Vertrag unfaire AGB, mit denen Sie sich nicht einverstanden erklären können und wollen, so stehen Ihnen grundsätzlich zwei Möglichkeiten zur Verfügung:

- Ändern Sie die entsprechenden Bestimmungen in Ihrem Sinne ab. Aus Beweisgründen ist es wichtig, dass dies schriftlich geschieht. **Jedoch Vorsicht:** Je komplexer und umfangreicher die AGB, umso mehr besteht die Gefahr, dass Sie nicht alle Punkte erkennen, mit denen Sie nicht einverstanden sind. Ändern Sie lediglich einzelne Punkte ab, wird der Anbieter im Umkehrschluss argumentieren, dass Sie mit allen anderen Punkten einverstanden gewesen seien. Daher empfiehlt es sich in solchen Fällen:
- Den Vertrag mit einem alternativen Anbieter abschliessen. Kommen die AGB insgesamt unfair, kompliziert und kaum verständlich daher, lohnt es sich, zu klären, ob ein anderer Anbieter kundenfreundlichere AGB benutzt. Eine Recherche (im Internet) kann ein wenig Zeit kosten, im Streitfall kann diese aber gut investiert sein.

Melden Sie uns Anbieter mit unfairen AGB aus allen Branchen und meiden Sie diese Anbieter künftig.

Hat Ihnen dieses Merkblatt geholfen?

Um unser Angebot ausbauen und unterhalten zu können, sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen.

[Gönnerschaft](#) / [Förderschaft](#) / [SMS-Sofortspende](#) / Postkonto: 30-24251-3.

Gönner und Förderer beraten wir kostenlos. Herzlichen Dank!

Beratungshotline: 0900 900 440 (Fr. 2.90/Min), Gratis-Beratung für Gönner und Förderer: 031 370 24 25

Jetzt Gönner oder Förderer werden: info@konsumentenschutz.ch | www.konsumentenschutz.ch

Stiftung für Konsumentenschutz | Monbijoustrasse 61 | Postfach, 3001 Bern | Tel. 031 370 24 24